



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 34540

Texte de la question

M. Serge Poignant attire l'attention de M. le secrétaire d'Etat à la réforme de l'Etat sur le cadre de la modernisation des services publics. De nombreuses personnes se plaignent de ne pas avoir d'interlocuteur privilégié pour le suivi de leur dossier. Aussi il lui demande ce qu'il pense d'une obligation d'inscription, sur tous les courriers, du nom de la personne chargée du suivi du dossier et d'indication, aux divers guichets d'accueil, du nom de l'agent d'accueil afin de faciliter les démarches des administrés.

Texte de la réponse

Afin de répondre au souci légitime des personnes qui se plaignent de la difficulté d'avoir un interlocuteur dans le suivi de leurs dossiers administratifs, le législateur est déjà intervenu pour faire reculer cet « anonymat » souvent dénoncé des administrations. Ainsi, l'article 4 de la loi du 12 avril 2000 oblige d'abord l'auteur d'une décision administrative à y faire figurer avec sa signature expressément ses noms et qualités. Il prescrit ensuite à l'ensemble des administrations, qu'elles relèvent de l'État, des collectivités locales ou d'autres personnes morales chargées de gérer un service public administratif, de mentionner, dans les courriers adressés aux administrés, le nom et les coordonnées de l'agent chargé du dossier. Cette règle, qui n'est d'ailleurs pas nouvelle pour les administrations de l'État, est désormais assez largement mise en oeuvre. Mais, pour s'assurer de son respect plein et entier, le Gouvernement a fait de l'identification de l'interlocuteur administratif un des engagements obligatoires des chartes de qualité (Charte Marianne) qui vont être généralisés à l'ensemble du territoire à la fin de cette année.

Données clés

Auteur : [M. Serge Poignant](#)

Circonscription : Loire-Atlantique (10^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 34540

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : réforme de l'Etat

Ministère attributaire : réforme de l'Etat

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 2 mars 2004, page 1551

Réponse publiée le : 8 juin 2004, page 4286